图书情报工作
第63卷 第17期 2019年9月

用户中心视角下公共文化服务质量评价研究

陈忆金[1] 曹树金[2]

[1] 华南师范大学经济与管理学院 广州 510006 [2] 中山大学资讯管理学院 广州 510006

摘要：［目的/意义］公共文化服务质量评价是公共文化服务体系建设的重要内容，从以用户为中心的视角构建公共文化服务质量的评价模型，是对从机构视角展开的服务效能评价研究的补充。［方法/过程］以服务质量评价模型、PSQ模型和LibQUAL+™为基础，构建以用户为中心视角的公共文化服务质量评价模型，采用验证性因子分析和路径分析，检验量表的信度和结构效度。［结果/结论］用户对公共文化服务质量的评价由公共文化服务的有形性、透明度、关联性和适合性4个维度构成，且用户对这4个维度的感知水平对其满意度水平存在显著的正面影响，评价模型具有较好的信度、效度和拟合优度，可为后续研究和具体实践提供参考。

关键词：公共文化服务 服务质量 用户评价 用户满意度

分类号：G250

DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2019.17.007

2018年8月，在全国宣传思想工作会议上，习近平总书记再次提出要推动公共文化标准化、均等化，完善公共文化服务体系，提高基本公共文化服务的覆盖面和适用性，增强人民群众的文化获得感和幸福感。公共文化服务是以满足公众基本公共文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、场所、文化活动、文化产品等服务，是政府公共服务职能的重要组成部分，是政府联系社会与百姓的文化桥梁[1]。分析报告显示，我国公共文化服务体系进一步完善，公共文化服务取得了前所未有的成就，各方面供给都比较充分，但是还存在引导不足、设施设备使用率偏低、均等化程度偏低等问题[2]。提升公共文化服务效能是构建我国现代公共文化服务体系的一项重要内容[3]，最终落脚点在于用户的获得感。效能是指选择适当的目标并实现目标的能力[4]，而公共文化服务质量的评价，可以衡量当前服务效能的水平，也可以判断当前状态与既定目标之间的差距。同时，公共文化质量评价也是制定服务标准的基础，是提高公共文化服务适合性的抓手。《中华人民共和国公共文化服务保障法》明确要求建立有公众参与的公共文化服务考核评价制度，以用户为中心的公共文化服务质量评价研究亟需开展。

从用户角度看，判断公共文化服务的投入、获取，其最终依据是用户的感知，这种感知直接形成了公众对公共文化服务的满意度。由于用户是一个个有鲜明个性、感知、期望的个体，因此，公共文化服务机构无论处于哪个发展阶段，都应该充分重视从用户感知的角度去改善其服务，以避免设施设备建设或文化活动资源与服务供给偏离目标服务人群的需求，使公共文化服务体系的投入发挥最大效用。

本研究从当前国内公共文化服务体系建设现状和公共文化服务质量的内涵出发，从用户感知的视角，开发具有可操作性的量表并进实证检验，构建具有有效性和适合性的公共文化服务质量评价模型，以期为公共文化服务质量的测量、寻找差距、制定提升策略等提供参考。

1 相关研究回顾

公共文化服务是政府保障公民基本文化权利，构建现代公共文化服务体系的出发点和价值基础[5]，实质上是文化治理的一种形式[6]，它直接与公众沟通，处于一个致力于为公众提供文化信息的社会环境中[7]。评价公共文化服务质量的视角通常包括过程质量评价和感知质量评价两种类型。

作者简介：陈忆金（ORCID：0000-0001-6289-9814），副教授，博士，E-mail：cyj@scnu.edu.cn；曹树金，教授，博士，博士生导师。

收稿日期：2019-02-12 修回日期：2019-04-18 本文起止页码：60-68 本文责任编辑：易飞

1.1 过程质量评价

过程质量评价的依据是公共服务的投入量及其所产生的客观绩效,例如国际通行的目标人群覆盖率、参与率、到馆率、资源流转率、服务成本、投入产出比等[3],其关注的焦点在于从服务提供者的角度对质量进行有效管理,例如场馆面积标准、设施设备标准、人员配比要求等。

目前关于公共文化服务效能评价的研究多以过程质量评价为主,主题主要有公共文化服务绩效评估指标体系构建[8]、公共数字文化建设的评价指标体系分析[9]、公共文化服务绩效评估维度选择[10]、公共文化服务评价指标体系的构建[11]、服务能力评价[12]、提升公共文化服务效能的策略[13]等。这些研究对公共文化服务的绩效评价或公共数字文化服务评价进行了有益探索,从过程质量管理的视角展开,评价对象限于政府绩效,而没有考虑其他主体在公共文化服务体系建设中的积极作用。

1.2 感知质量评价

从感知质量评价的角度看,判断服务质量的有效依据不是来自人们观察到的事实,而是人们的主观感受[14],其关注焦点在于能被用户感知到的质量。从测量的角度,研究者通常将服务质量视为一个复杂、多维的概念,对服务质量进行恰当的测量有助于服务提供者判断其是否能准确识别并向用户提供其所需的服务。

目前,从用户角度展开的公共文化服务评价研究与"感知质量评价"还相去甚远,采用的研究方法以质性研究、定性研究为主。例如,对公共数字文化服务的公众使用路径进行深入分析研究,发现公共数字文化服务主体分别经由保障、内容要素影响公众信息素养,最终决定服务效能的高低[15];对集服务绩效与用户评价于一体的公共文化服务效能评价指标体系进行理论探索[16];从可及性的角度建构公共文化服务可及性的评价指标体系[17];等等。这些研究为构建公共文化服务的用户评价框架提供了理论参考,提出了一些评价服务效能或服务绩效的指标,但是由于没有实证检验,指标的有效性、适合性、显著性、可操作性等都还不明确。

2 用户中心视角的公共文化服务质量评价的理论基础

以用户为中心进行公共文化服务质量评价的前提,是用户的主观感知是否可以用作分析公共文化服务质量水平,是否对提升公共文化服务水平具有指引性。与过程质量管理视角的公共文化服务绩效评估不同,用户感知视角的质量评价模型的建立基础是"唯顾客能判断质量,所有其他判断皆无关"[14]。用户感知视角的评价,是解决公共文化服务供给与公众需求的错位或不相匹配、提高公共文化服务适用性的有效途径。

来自SERVQUAL和LibQUAL+TM的诸多研究证明,让用户根据自己的感觉状态,从最差到最好的定序中选择一个与这种感觉状态相符的分值,实现用户主观感知的量化测度,是可行的。

量化测度用户对公共文化服务感知的具体方法,可以参照的理论框架有SERVQUAL、公共服务质量评价模型、图书馆服务质量评价模型LibQUAL+TM 3种。

2.1 SERVQUAL

在商业领域提出的感知服务质量评价模型——SERVQUAL[18],从服务有形性、反应性、可靠性、保证性和移情性等5个维度对服务质量进行测量,在微观服务领域中具有较好的适用性。SERVQUAL是在用户中心视角的服务质量评价研究中最早、最成功的成果,为设计用户中心视角的公共文化服务质量评价模型提供了重要的理论参考。

然而公共文化服务与商业服务的性质不同,它以政府投入为主,服务体系建设中的场馆建设、人员保障,可引用SERVQUAL模型中服务场馆和设施设备的质量(有形性)、工作人员的能力与态度(保证性)2个维度。

2.2 公共服务质量模型(public service quality,简称PSQ)

在公共服务研究领域,2003年,W. Sabadie[19]基于新公共管理等理论提出公共服务质量的概念,在SERVQUAL的基础上引入法律模型,该模型包含4个维度,分别是透明性、参与度、投诉管理以及公平性。2016年,M. Guenoun等[20]在此基础上完善PSQ模型,提出公众感知的公共服务质量由4个维度组成,分别是可靠性－透明度、公众与政府一线职员的关系、有形资产以及道德规范,实现了以用户为中心对公共服务质量评价研究从定性到定量的发展。

从PSQ模型中可以得到启发,如果考虑公共服务的均等性、持续性或变异性等原则时,SERVQUAL的指标体系是不能完全覆盖的。例如,公共文化服务的均等化原则,要求在公共文化服务体系的建设和完善领域内,各地、各部门、各地区之间可能差距,在差距存在的前提下,保证公众享有同等的公共文化服务权益,使每个公众都具有文化获得感。这种获得感,来自于对公共文化服务透明度的感知等方面。在设计评价模型时,需要将透明度感知考虑进来。

2.3 LibQUAL+TM

在与公共文化服务密切相关的图书馆服务领域，美国研究型图书馆联合会(ARL)于2000年研发出针对图书馆服务的“LibQUAL+TM”评价模式，经过多次修正之后的LibQUAL+TM从服务影响、信息控制、图书馆环境3个维度、从用户感知值、期望值、容忍度3个方面分别对图书馆服务质量进行测量[21]。在LibQUAL+TM基础上改进的评价模式Insync Surveys，包含5个维度：交流沟通、服务质量、服务传递、设施与设备、图书馆员、虚拟服务[22]。国内多位学者将LibQUAL+TM应用于公共图书馆服务质量评价并对其评价维度做了修正，如曾宇琼用馆藏服务、馆员服务和其他服务[23]3个维度；陆梦莹[24]用信息资源、图书馆环境、图书馆员、社会责任4个维度；施国洪等[25]用交流沟通、服务传递、设施设备、图书馆员、信息资源、社会责任6个维度。

公共图书馆是社会公共文化服务体系的重要组成部分，在公共文化服务体系中占据着主体地位[26]。LibQUAL+TM及其在公共图书馆服务质量研究中得到的改进量表，为本研究开展用户中心视角的公共文化服务质量评价提供了重要理论参考。公众对公共文化服务的需求，除了基础设施外，还对承载文化内涵的资源与活动(如文献资源、讲座、培训、文艺活动、文艺作品、非遗作品和技艺等)有充分的需求，因此，公共文化服务质量评价，需要把公众对资源和活动的感知作为测量内容之一。

3 用户中心视角的公共文化服务质量评价模型的构建

以用户为中心对公共文化服务的场馆与设施设备、服务人员、公共文化服务内容资源与活动3个方面的服务水平进行评价，可以有效分析公共文化服务的供给与公众需求之间的匹配程度。在公共文化服务的具体语境中，本研究将其归纳为3个维度：有形性、关联性和适合性，分别对应用户对场馆与设施、服务人员、资源与活动3个方面的质量感知。

城乡居民到公共文化服务机构利用服务的空间距离、交通成本、时间成本等是评价可接近性的指标[17]。W. Sabadie[19]认为需要在公共服务质量评价中加入透明性这一维度，M. Guenoun等[20]对此进行实证检验，证明透明度是一个对公共服务质量评价具有显著性的因子。从我国公共文化服务的客观实际出发，本研究将公共文化服务中免费服务、场馆、活动等信息对用户的透明度以及参与便利程度归纳为一个维度，即公共文化服务的透明度。

为了对服务质量进行有效测量，本研究以“用户满意度”作为因变量，反映公共文化服务的实际效果，将用户对公共文化服务有形性、关联性、适合性和透明度的感知作为影响公共文化服务满意度的因素，据此构建用户评价模型，如表1所示：

表1 评价模型及量表

维度	具体观测指标	来源
有形性(空间与设施)	YX1 服务场馆空间设计让我感觉舒适与美观	SERVQUAL；LIBQUAL+；施国洪等[25]
	YX2 服务设施设备数量是充足的	刘武、杨雪[27]
	YX3 服务基础设施的管理维护是及时的	刘武、杨雪[27]
	YXX4 服务场馆和设施开放时间是合理的	本研究自拟
关联性(服务人员)	GL1 服务人员接待公众的态度是诚恳热情的	刘武、杨雪[27]；
	GL2 服务人员具有较好的专业水平	M. Guenoun 等[20]
	GL3 服务人员能较为准确地理解公众的需求	SERVQUAL；LIBQUAL+；
适合性(资源与活动)	SH1 资源与活动数量充足	本研究自拟
	SH2 资源与活动质量高	周全华[28]
	SH3 资源与活动内容丰富	周全华[28]
	SH4 资源与活动形式多样	周全华[28]
透明度(公共文化服务的可获取性)	TM1 交通指引明确	本研究自拟
	TM2 路上需要花费的时间是可接受的	王前、吴理财[17]；A. N. Gibson、& S. Kaplan[29]
	TM3 知晓服务场馆与设施设备开放使用的相关信息	本研究自拟
	TM4 知晓公共文化服务活动开展的相关信息	本研究自拟
	TM5 知晓公共文化服务是免费的	本研究自拟
	TM6 知晓公共文化服务的相关信息	本研究自拟
用户满意度	SA1 对公共文化服务可获取性是满意的	本研究自拟
	SA2 对资源与活动满意	本研究自拟
	SA3 对场馆和设施设备满意	本研究自拟
	SA4 对服务人员满意	本研究自拟
	SA5 总体愉悦度	M. Guenoun 等[20]
	SA6 总体满意度	周全华[28]

4 用户中心视角的公共文化服务质量评价量表的实证检验

4.1 量表开发与前测

量表内容包括指标体系的5个一级指标对应的二级指标以及用户个人信息(用户人口统计特征的变量包含性别、年龄、职业、学历和家庭人均月收入)。用户评价选项采用5刻度的Likert量表(1表示完全不同意,5表示完全同意)。

正式发布问卷之前,采用访谈法进行量表内容的规范表达,一共选择了10个样本(3位研究生、3位社区老人、3位文化站工作人员和1位中学生),针对问卷中的每个表述是否能被理解进行访谈,征集其意见并修改问卷中的每个问题,尽量降低字面理解的难度,保证量表的内容效度。

问卷以网络问卷形式发放。为了尽量使样本能覆盖不同的职业和年龄群体,采用便利取样法,委托不同领域的人分发问卷。问卷第一轮测试的发放时间为2018年7月20－26日,发放地点为广州市。回收的数据中,完整填写了测量量表中每个选项的问卷合计360份,从中筛选出完整填写了性别、年龄、职业和户籍性质4项的样本问卷作为有效问卷,合计318份。测量量表的变量合计23个,样本数量318个,样本与变量的比值为13.25,大于N被经常引用的建议比值10[30],样本容量足够。前测问卷采集的数据用于信度检验。

信度是指量表的内部一致性程度,检验方法采用的是Cronbach α信度系数法。量表中23个观测变量的α系数值见表2,其中,变量"TM2路上花费的时间"的α值为0.139,小于0.5,删除该变量可以提高量表的整体信度。

表2 前测量表的信度检验

项目	更正后项目总数相关	Cronbach α(如果项目已删除)
TM3 对场馆与设施设备的知晓	.569	.959
TM4 对活动的知晓	.697	.957
TM5 对免费的知晓	.596	.958
TM6 对服务的知晓	.610	.958
TM1 交通信息透明度	.554	.958
YX4 服务时间合理性	.692	.957
YX1 场馆舒适度与美观度	.699	.957
YX2 设施设备充足性	.746	.956
YX3 维护管理及时性	.769	.956
PR1 服务人员的态度	.747	.956
PR2 服务人员的专业水平	.744	.956
PR3 服务人员能理解需求	.743	.956
RA1 资源与活动数量充足性	.748	.956
RA2 资源与活动质量高	.765	.956
RA3 资源与活动内容丰富	.783	.956
RA4 资源与活动形式多样	.773	.956
SA2 对资源和活动的满意度	.844	.955
SA3 对硬件投入的满意度	.782	.956
SA1 对可获取性的满意度	.823	.956
SA6 总体满意度	.831	.956
SA4 对服务人员的满意度	.812	.956
SA5 总体愉悦度	.827	.956
TM2 路上花费时间	.139	.963

4.2 量表正式发放与样本特征

除了个体特征以外,根据前测结果修改的量表由22个变量构成,问卷发放与筛选规则与前测相同,发放时间为2018年12月1－15日,在全国范围内回收了631份有效问卷,样本分布地域覆盖广东(98份)、浙江(92份)、福建(91份)、海南(91份)、河南(88份)、山西(39份)、贵州(33份)、广西(30份)、北京(29份)、上海(19份)、辽宁(11份)、湖北(10份)。样本的人口统计特征和样本参加公共文化服务的频率统计如表3所示,男性样本少于女性,覆盖各年龄段、各类型职业和3种户籍性质。

4.3 数据分析

测量模型的开发和检验参照了G. A. CHURCHILL[31]提出的量表检验流程以及C. Fornell和D. Larcker[32]、D. Gering和J. Anderson[33]的补充研究成果,采用验证性因子分析方法,检验测量量表的信度和效度,以确认其鲁棒性。数据统计分析采用SPSS 20.0和Lisrel8.7。

4.3.1 信度检验 量表的整体信度值为0.964,具体各个构面(见表5)的Cronbach α系数处于0.869－0.950之间,可见量表信度较高。

4.3.2 效度检验 观测变量与潜变量之间的关系判定,是检验量表有效性的关键。本研究采用验证性因子分析方法,检验量表的收敛效度和区别效度。

(1)验证性因子分析。将22个变量作为观测变量,验证性因子分析结果见表4,从3因子模型修改到5因子模型,卡方增量为－157.62,自由度减少7。5因子模型的$\chi^2(199)=752.56(P=0.0)$,RMESA＝0.093,NNFI＝0.98,CFI＝0.98,IFI＝0.98,RFI＝0.97,对照参考值[34]发现,5因子模型的拟合度良好。

表3 样本人口统计特征

项目		数量(人)	占比(%)	项目		数量(人)	占比(%)
性别	男	257	40.7	身份	党政机关干部	80	12.7
	女	336	59.3		企事业职工	129	20.4
年龄	<18周岁	30	4.8		学生	93	14.7
	18-35周岁	199	31.5		务农人员	44	7.0
	36-50周岁	175	27.7		个体经营者	56	8.9
	51-65周岁	165	26.2		离退休人员	141	22.3
	>65周岁	62	9.8		自由职业者	42	6.7
参加频率(最接近于)	<一年4次	98	15.5		其他	46	7.3
	每季度1次	192	30.4	户籍性质	本地城市户口	306	48.5
	每月1次	211	33.4		本地农村户口	204	32.3
	每周1次	103	16.3		外来人口	121	19.2
	>每周1次	27	4.3	有效的N	631	100	

表4 验证性因子分析结果

模型	χ^2(df)(p=0.000)	NNFI	CFI	IFI	RFI	RMESA
5因子模型	722.56(199)	0.98	0.98	0.98	0.98	0.091
3因子模型	910.18(206)	0.97	0.97	0.97	0.96	0.11
参考值	χ^2/df < 5	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.1

注:样本数为631。5因子模型包括公共文化透明度感知、有形性感知、关联性感知、适合性感知、用户满意度。3因子模型包括公共文化服务投入感知(有形性感知+关联性感知+适合性感知)、公共文化服务透明度感知和用户满意度

(2)量表的结构效度检验。为进一步检验量表的效度,本研究继续探究5因子模型的组合效度(CR)和平均方差抽取量(AVE)测量。由表5可知,组合效度值处于0.890-0.958之间,均大于0.7000的标准;同时所有变量的AVE值均大于0.500的标准,表明量表的收敛效度良好;各个观测变量的因子负荷(FL)值均大于0.500,表明量表各观测变量均具备较好的收敛效度。量表的区别效度的检验,采用的是比较自变量各维度间完全标准化相关系数与所涉及各维度自身AVE的平方根值大小,即当维度自身AVE平方根值大于该维度与其他维度之间的相关系数时,表明各维度之间存在足够的区分效度[35]。由表6可知,量表的4个自变量之间的相关系数均小于各个自变量的AVE平方根值,均达到检验要求,量表具有较好的区分效度。

表5 量表信度和收敛效度检验结果

潜变量	观测变量	FL	Cronbach α	CR	AVE
适合性感知(X4)	RA3 资源与活动内容丰富	0.89	0.921	0.908	0.711
	RA4 资源与活动形式多样	0.85			
	RA2 资源与活动质量高	0.85			
	RA1 资源与活动数量充足	0.78			
关联性感知(X3)	PR3 服务人员能理解需求	0.90	0.887	0.890	0.730
	PR2 服务人员的专业水平	0.88			
	PR1 服务人员的态度	0.78			
有形性感知(X2)	YX1 场馆舒适度与美观度	0.74	0.883	0.895	0.683
	YX2 设施设备充足性	0.75			
	YX3 维护管理及时性	0.88			
	YX4 服务时间合理	0.92			
透明度感知(X1)	TM2 场馆与设施设备知晓	0.99	0.887	0.958	0.823
	TM3 对活动的知晓	0.83			
	TM4 对免费的知晓	0.98			
	TM5 对服务的知晓	0.71			
	TM1 交通信息透明度	0.99			
用户满意度(Y)	SA6 总体满意度	0.82	0.955	0.936	0.709
	SA2 资源和活动的满意度	0.84			
	SA1 可获取性的满意度	0.87			
	SA5 总体愉悦度	0.83			
	SA4 服务人员的满意度	0.85			
	SA3 硬件投入的满意度	0.84			

表6　量表区分效度检验结果

	透明度感知	有形性感知	关联性感知	适合性感知
透明度感知	0.908			
有形性感知	0.662 **	0.826		
关联性感知	0.610 **	0.793 **	0.854	
适合性感知	0.625 **	0.819 **	0.810 **	0.843

注:表6对角线数据为各潜变量的AVE平方根值。相关系数统计采用的是Pearson法，** 表示相关性在0.01水平上显著

(3)量表的预测效度。以用户满意度作为因变量,分析量表的预测效度,检验用户对公共文化服务的适合性感知、关联性感知、有形性感知、透明度感知4个因子是否对用户满意度有显著影响,以此判断量表能否有效测量公共文化服务质量。

路径分析结果显示(见图1),测量模型的4个自变量都对用户满意度产生显著的影响(R^2 =0.92),表明测量模型具有较好的解释力度。路径系数最高的是用户对公共文化服务适合性的感知(β =0.48,t=8.56),其次是用户对公共文化服务关联性的感知(β =0.30,t=5.26),第三是用户对公共文化服务透明度的感知(β =0.17,t=2.58),第四是用户对公共文化服务有形性的感知(β =0.067,t=2.52)。4条路径都在0.00的水平上显著。由此可见,从用户的角度看,公共文化服务的透明度、有形性、关联性、适合性均会对其满意度产生显著的影响,即用户对公共文化服务的满意度的形成,受到其自身对这4个方面的感知的影响。

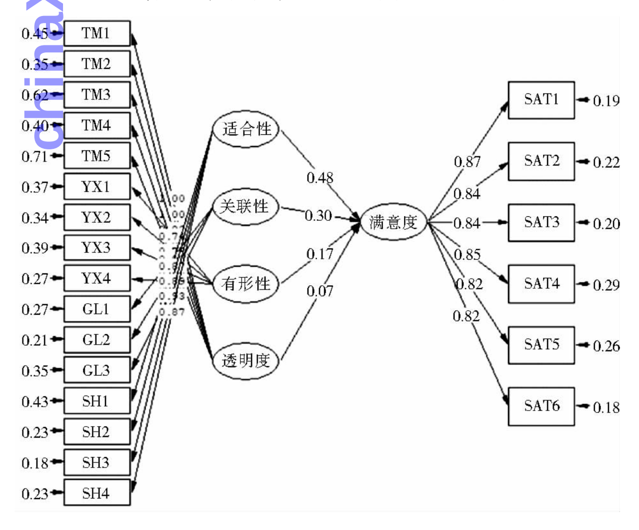


图1　路径分析结果

5　研究结果讨论

用户中心视角的公共文化服务质量,其评价主体是公众,评价模型是在结合公共文化服务的均等化、适用性原则和来自商业领域的质量评价模型的基础上构建的,实证研究的结果可以深化对用户感知的公共文化服务质量的理解,在用户角度,评价公共文化服务质量时会综合考虑公共服务与商业服务的特质,其所感知的服务质量的结构可以分解为4个主要维度。

(1)公共文化服务的有形性,指公共文化服务的空间、物理设施、设备等,具体指向用户所感知的场馆空间舒适度和美观度、设施设备的充足性、场馆与设施设备管理维护的及时性,服务时间的合适性4个方面。有形性感知的前提是我国日益完善的公共文化服务体系建设,尤其是区县、街镇、村居三级文化基础设施和文化活动场所的建设,为基层公共文化服务的开展提供了重要阵地。一方面,服务是无形的,用户需要通过有形的场馆、设施设备去获取相应的服务[28];另一方面,场馆与设施设备的建设与管理,是公众从行为上获得公共文化服务和从内心上接受公共文化服务的基础性前提[36]。

(2)公共文化服务的关联性,指公共文化服务的工作人员与用户之间的交互质量,工作人员是实现公共文化服务向公众传递的关键因素,其所具备的知识、礼节和表达出来的对公众需求的理解能力,决定了交互的质量。公共文化服务机构要为公众提供优质服务,就离不开处于服务第一线的服务人员的社交理解和感情交流[37]。在有些研究中,这个维度被称为感情性维度或情感维度[24-25],强调的是服务人员与服务对象交互时的感情交流。在公共文化服务质量评价语境下,本研究认为这是一个与服务传递相关联的方面,具体指向工作人员的服务态度、专业水平、理解用户需求的程度3个指标。

(3)公共文化服务的透明度,指公共文化服务对公众的披露程度,利用多种渠道向所有公众发布信息,扩大受众范围,使公共文化服务可以为大家所知晓、方便大家参与和获取。透明度具体指向公众对公共文化服务的场馆与设施设备的知晓度、对免费政策的知晓度、对具体活动的知晓度、对具体服务的知晓度、参与活动的交通信息知晓度5个指标。透明行政是公共服务理念下提升政府服务能力的重要环节,是服务型政府的重要标志和体现,增加行政行为的透明度,使不透明地行使公共权力的机会最小化,需要加强信息公开[38]。透明度可以提高公众感知的公共服务公平性[39],是影响公众对政府信任程度的关键因素之一[40]。本研究发现,公共文化服务中用户对透明度的感知,在其评价服务质量时具有显著性。

(4)公共文化服务的适合性,指公共文化服务的

文化资源和文化活动对公众而言是否适用。在公共文化服务体系建设中，文化资源和文化活动是实现文化传播、价值传递、艺术传承的重要载体，是满足公众文化需求的根本。适合性具体指向公众对公共文化服务资源与活动的质量、数量、种类、内容4个指标，强调的是公共文化服务的内涵及其表现形式，是凸显公共文化服务的本质特征的一个维度。形式是内涵的外在表达，内涵是形式的灵魂要素，公共文化为什么强调服务、为谁服务、服务什么、怎样服务，需要一定的形式[1]。公共文化信息资源属于公民基本文化权益的主要组成部分[41]，包括公共数字文化资源和实体文化资源，服务活动则包括群众文化活动、阅读、讲座、展览、培训、非遗活动等多种类型。服务内容和服务条件对公共文化服务接受者的用户满意度影响最大[28]，本次实证检验也发现，适合性是用户评价公共文化服务质量的关键，其对满意度的影响远高于其他3个维度。

同时，在用户评价公共文化服务质量时，用户满意度作为反映公众对服务效能总体判断的一个维度，测量满意度的指标一共有6个，分别从公众对关联性的满意度、对透明度的满意度、对有形性的满意度、对适合性的满意度、总体满意度5个方面进行测量，可以实现总体满意度评价，也可用作分项满意度的评价以对比。

用户满意度会受到服务质量4个自变量的显著影响。用户感知会显著正向影响用户满意，路径分析结果中的路径系数可以视为影响力系数，从大到小依次为：公共文化服务的适合性、关联性、透明度和有形性。自变量与因变量之间的路径系数的大小反映的是：自变量指向的服务效能的改善，能在多大程度上提高用户的满意度。例如适合性对满意度的影响为0.48，关联性对满意度的影响系数为0.30，意味着对这批样本来说，如果用户对服务适合性感知水平提高1，其满意度会提高48%，而用户对关联性的感知水平提高1，其满意度会提高30%。

6 结论

从理论上看，用户对公共文化服务质量的感知，是一个有机构成的整体，除了对服务能否满足用户自身需求的判断以外，还包含了对公共服务的透明度这一与公共服务性质相关因素的判断。实证研究结果证明，公共文化服务面向公众，既需要关注面向个体开展具体服务时的服务质量，也要在面向公众时保证公开、透明等公共服务应该具备的原则。在兼顾两者的基础上所建立的公共文化服务质量评价模型，实现了对公众感知服务质量的有效测量。并且，用户对公共文化服务质量的感知具有结构性，可以划分为具有显著统计意义的适合性、关联性、透明度和有形性4个维度，是从感知质量的角度对公共文化服务行政效能的解构。

用户中心视角的公共文化服务质量评价模型是在服务质量评价模型和公共服务质量评价模型的基础上建立起来的，前人许多实证研究结果证明，服务质量评价的关键指标是服务的可信度。公共服务质量评价领域的研究把用户的参与度考虑进来，在此基础上，本研究构建了透明度这一维度，所采用的指标不同于来自电子政务等领域的研究成果中所使用的指标，实证结果证明这些指标是具有显著意义的，也是适用于公共文化服务质量评价的。

基于管理视角的质量评价认为，用户评价为好的就是适合的，用户评价为不好的就是不适合的。公共文化服务体系建设中，场馆和基础设施设备的建设日益完备，这为公共文化服务奠定了重要的基础。在具体的参与过程中，用户对公共文化服务的资源和活动是否适合的感知，是公共文化服务质量评价的关键指标。实证结果证明，在公共服务原则和方法的基础上，引入管理理论进行公共文化服务质量的评价研究，通过测量用户对公共文化服务的感知或期望，可以分析服务质量，判断服务体系是否是“适合的”，这种研究视角的转换，对公共文化服务质量评价研究起了较好的补充作用，丰富了公共文化服务的理论研究。

在实践中，公共文化服务机构可以采用服务质量的用户评价模型，对自身的服务质量进行把握，获取用户对当前服务状态的感知数据，从而了解当前服务状态与既定目标之间的差距，促进服务质量的不断提升。

7 研究不足之处与后续研究建议

用户中心视角的公共文化服务质量评价模型是从用户感知视角对公共文化服务质量进行测量，遵照严谨的流程进行量表的开发，从信度、内容效度和结构效度上验证其有效性和可信度，是对公共文化服务质量评价做出的初步探索。量表的总体信度和效度都较高，结构方程模型的拟合指数也很好，但在路径分析中的路径系数问题值得关注：①鉴于本研究的主要目的在于评价指标体系的构建，样本选择采用便利取样法，取样范围不够宽广，而在基层，公共文化服务体系建设是存在较为显著的地区差异的，因此，本研究构建的评

价模型中,4 个维度(自变量)对满意度(因变量)的影响系数是否具有普适性,还有待在各地进行有针对性的抽样以进一步检验;②本研究验证的公共文化服务质量评价模型的具体指标,还需要后续研究继续对其匡正,使其更具普适性;③评价模型的验证只通过测量用户感知而得,后续研究可以将用户期望值和容忍度的测量添加进来,通过期望值与感知值、感知值与容忍值、期望值与容忍值之间的两两比较,计算服务水平与用户需求之间的差距,使评价结果在制定服务质量提升策略时,更具有参考意义和可操作性。

致谢:本文在撰写过程中,吸收了由西北师范大学商学院周文杰教授和匿名审稿人提出的宝贵修改意见,在此一并深表谢意!

参考文献:

[1] 王小明. 提升上海公共文化服务效能应处理好八个关系[J]. 上海文化, 2013(10):4－13.
[2] 周鸿雁,熊玲. 中国公共文化服务发展报告(2017)[EB/OL]. [2018－10－20]. http://www. pishu. com. cn/skwx_ps/literature/6404/9838033. html.
[3] 李国新. 提升公共文化服务效能思考[J]. 新世纪图书馆, 2016(8):25－25
[4] 罗珉. 德鲁克的效能与效率理论解读[J]. 管理学家(学术版), 2008(1):29－35.
[5] 袁锦贵, 虞阳. 公共文化服务理论研究述评[J]. 重庆社会科学, 2015(3):76－84.
[6] 吴理财. 把治理引入公共文化服务[J]. 探索与争鸣, 2012, 1(6):51－54.
[7] 王鹤云. 我国公共文化服务政策研究[D]. 北京:中国艺术研究院, 2014.
[8] 辛玉军. 文化行政绩效评估体系构建研究[D]. 湘潭:湘潭大学,2012.
[9] 胡唐明,魏大威,郑建明. 公共数字文化评价指标体系构建研究[J]. 图书馆论坛,2014,34(12):20－24.
[10] 王雪芹. 我国农村公共文化服务绩效评估研究[D]. 长沙:湖南大学,2017.
[11] 张楠. 纵横结构的公共文化服务绩效评估体系模型[J]. 领导科学,2012(20):25－29.
[12] 柯平, 宫平, 魏艳霞. 我国基本公共文化服务研究评述[J]. 国家图书馆学刊, 2015, 24(2):10－17.
[13] 芦苇, 张立荣. 依托社区提升公共文化服务效能——基于组织输送的视角[J]. 理论与改革, 2014(5):55－58.
[14] 于良芝, 谷松, 赵峥. SERVQUAL 与图书馆服务质量评估:十年研究述评[J]. 大学图书馆学报, 2005, 23(1):51－57.
[15] 王锰, 陈雅, 郑建明. 公共数字文化服务效能的关键影响因素及其机理研究[J]. 中国图书馆学报, 2018, 44(3):35－51.
[16] 胡守勇. 公共文化服务效能评价指标体系初探[J]. 中共福建省委党校学报, 2014(2):45－51.
[17] 王前, 吴理财. 公共文化服务可及性评价研究:经验借鉴与框架建构[J]. 上海行政学院学报, 2015(3):53－59.
[18] PARASURAMAN A, ZEITHAML V A, Berry L L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. Journal of retailing, 1988,64(1): 12－40.
[19] SABADIE W. Conceptualisation et mesure de la qualite' perc,ue d'un service public[J]. Recherche et applications en marketing, 2003,18(1): 1－24.
[20] GUENOUN M, GOUDARZI K, CHANDON J L. Construction and validation of a hybrid model to measure perceived public service quality(PSQ)[J]. International review of administrative sciences, 2016,82(1):43－67.
[21] 齐向华. 图书馆服务质量评价及要素研究[J]. 情报理论与实践, 2013, 36(5):83－87.
[22] 王秀华, 吴冬曼. LibQUAL+TM 和 Insync Survey 的比较研究及启示[J]. 图书馆, 2010(5) : 88－90.
[23] 曾宇琼. 公共图书馆服务质量与读者行为意愿研究[D]. 杭州:浙江大学, 2007.
[24] 陆梦莹. 基于 DEA 的公共图书馆服务质量评价研究[D]. 镇江:江苏大学, 2013.
[25] 施国洪, 岳江君, 陈敬贤. 我国图书馆服务质量测评量表构建及实证研究[J]. 中国图书馆学报, 2010, 36(4):37－46.
[26] 李后卿,刘慧悦. 公共图书馆在公共文化服务体系中的地位与作用探析[J]. 图书馆,2013(2):95－97.
[27] 刘武, 杨雪. 论政府公共服务的顾客满意度测量[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2006, 8(2):129－132.
[28] 周全华. 公共文化服务接受者满意度指数模型研究[D]. 上海:华东理工大学, 2013.
[29] GIBSON A N, KAPLAN S, VARDELL E. A survey of information source preferences of parents of individuals with autism spectrum disorder[J]. Journal of autism and developmental disorders, 2017, 47(7):2189－2204.
[30] NUNNALLY J C. Psychometic theory[M]. New York: McGraw-Hill, 1967.
[31] CHURCHILL G A. A paradigm for developing better measures of marketing constructs[J]. Journal of marketing research, 1979,16(1): 64－73.
[32] FORNELL C, LARCKER D. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error[J]. Journal of marketing research. 1981,18(1):39－50.
[33] GERBING D, ANDERSON J. An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment[J]. Journal of marketing research, 1988,25(2): 186－192.
[34] 侯杰泰. 结构方程模型及其应用[M]. 北京:教育科学出版社. 2005:189－192.
[35] BAGOZZI R P, YI Y. On the evaluation of structural equation models[J]. Journal of the academy of marketing science, 1988,16(1): 74－94.
[36] 王浦劬, 季程远. 新时代国家治理的良政基准与善治标尺——

人民获得感的意蕴和量度[J]. 中国行政管理, 2018(1):34 - 39.
[37] 朱沆,汪纯孝, 岑成德,等. 服务质量属性的实证研究[J]. 商业研究, 1999(6):82 - 85.
[38] 侯琦, 孙学敏. 公共服务与透明行政[J]. 党政干部学刊, 2005(3):11 - 13.
[39] ROTHSTEIN B, USLANER E M. All for all: equality and social trust[J]. Social science electronic publishing, 2005, 58(1):41 - 72.
[40] GRIMMERLIKHUIJSEN S, PORUMBESCU G, HONG B, et al. The effect of transparency on trust in government: a cross-national comparative experiment[J]. Public administration review, 2013, 73(4): 575 - 586.
[41] 程焕文. 普遍均等 惠及全民——关于公共服务普遍均等原则的阐释[J]. 图书与情报, 2007(5):4 - 7.
[42] 杨林,王璐. 城乡公共文化服务资源非均衡配置的影响因素及其改进[J]. 宏观质量研究,2017,5(3):119 - 132.

作者贡献说明:
陈忆金:提出选题,设计评价模型与量表,采集与分析数据,撰写论文;
曹树金:确定论文框架,修改评价模型,修改论文。

Empirical Study on User Evaluation of the Quality of Public Cultural Service

Chen Yijin[1] Cao Shujin[2]
[1] School of Economic and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006
[2] School of Information Management, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] The improvement of public cultural service efficiency is an important part of the construction of public cultural service system. Constructing the evaluation system of public cultural service quality from the perspective of user perception is a supplement to the existing theoretical research on service efficiency. [**Method/process**] Based on the principles of equalization, adaptability and the nature and characteristics of public cultural services, this study constructs a user evaluation model for the quality of public cultural services, and uses confirmatory factor analysis and path analysis to test the reliability and structural validity of the scale. [**Result/conclusion**] It is found that the user's evaluation of public cultural service quality consists of four dimensions: tangibility, transparency, relations and suitability, and the user's perception level of these four dimensions have a significant positive impact on their satisfaction level. The model has good reliability, validity and goodness of fit. It can provide reference for follow-up research and specific practice.

Keywords: public cultural service service quality user-center evaluation user satisfaction